

Livre blanc

AFNOR/CN46-8
Qualité - Statistiques et évaluation des résultats
Février 2016

Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?

Sommaire

Sommaire	1
Préface	3
Auteurs	5
Introduction du livre blanc sur la norme ISO 16439	6
1. Qu'est-ce que l'impact ?	10
2. La mesure de la satisfaction des usagers	12
2.1 Mesures de satisfaction	13
2.1.1 La satisfaction mesurée par des données induites.....	13
2.1.2 La satisfaction mesurée par des données sollicitées	15
2.2 Connaître le profil des répondants	16
2.3 Exemple dans le monde universitaire	17
2.4 Exemple dans le monde des bibliothèques publiques.....	18
3. L'impact sociétal des bibliothèques	18
4. La mesure de l'impact économique des bibliothèques	22
4.1 Différentes méthodes d'évaluation de la valeur des services et calcul du retour sur investissement	22
4.1.1 La recherche du coût d'un service marchand alternatif (méthode du <i>market pricing</i>).....	22
4.1.2 Le coût en temps (time costs) : un ratio entre salaire de l'utilisateur et temps passé à la bibliothèque.....	23
4.1.3 L'estimation par l'utilisateur de la valeur du service.....	24

Livre blanc "Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?" – Février 2016
AFNOR/CN46-8 Qualité - Statistiques et évaluation des résultats

4.1.4 Le retour sur investissement	24
4.2 Analyse de l'impact économique (<i>economic impact analysis</i>).....	25
4.3 Exemples d'études étrangères.....	27
4.3.1 Étude sur la valeur économique des bibliothèques au Danemark : The economic value of public libraries	27
4.3.2 Etude d'impact économique de la bibliothèque publique de Toronto.....	28
4.3.3 Etude d'impact économique de la bibliothèque de l'Université de Syracuse (NY) 29	
5. Conclusion	32
6. Glossaire.....	34
7. Bibliographie	35

Préface

AFNOR/CN 46-8

La commission de normalisation CN46-8 de l'AFNOR a pour mission d'élaborer et suivre les normes qui concernent l'évaluation des résultats des bibliothèques (pris dans un sens générique), musées et archives. Son activité, soutenue par les ministères de la Culture et de la Communication et celui de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, s'insère dans le programme de travail de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Ses experts issus d'horizons et d'établissements divers (collectivités territoriales, monde universitaire, administrations centrales), participent aussi bien à la création qu'à la mise à jour des normes qui traitent des statistiques et des indicateurs afin de mesurer la qualité, la performance et depuis peu de l'impact.

Animés par un souci de valorisation des outils produits par l'ISO en langue anglaise, ils consacrent une bonne part de leur énergie à la traduction en français des normes ou à l'élaboration de livres blancs.

2016 verra la publication d'une nouvelle norme ISO 18461 intitulée « Statistiques internationales des musées » ainsi que la parution de la norme ISO 19580 « Statistiques internationales des archives ».

La normalisation en matière de bibliothèques se concrétise dans l'élaboration de rapports parmi lesquels il faut citer :

- Rapport technique ISO/TR 11219 : Conditions qualitatives et statistiques fondamentales pour bâtiments de bibliothèques -- Espaces, fonctions et conception.
- Rapport technique ISO/TR 28118 : Indicateurs de performance des bibliothèques nationales.

Les bibliothèques disposent désormais de trois normes phares tout à fait complémentaires pour évaluer les politiques publiques de la lecture et de la diffusion de l'information scientifique et technique :

1. **NF/ISO 2789 « Information et documentation -- Statistiques internationales de bibliothèques »**. En mai 2014, la traduction de la 5^{ème} édition parue en anglais en août 2013 a été publiée. Cette norme constitue le socle de base des outils destinés à décrire et évaluer les activités documentaires. La dernière mise à jour a conduit à la remanier en profondeur et à simplifier sa structure pour faire toute sa place au numérique et à la description des nouvelles activités qui lui sont ou non liées.

Dans le cadre de la prochaine révision de cette norme, le groupe français œuvre d'ores et déjà à la préparation de propositions ayant pour objectif de doter les bibliothécaires français de données réellement fiables sur les usages de la documentation numérique.

2. **NF/ISO 11620 « Information and documentation -- Indicateurs de performance des bibliothèques »**. Cette norme éditée en avril 2015 résulte du travail de traduction opéré sur la 3^{ème} édition parue en anglais en mai 2014. La norme a pour objectif de promouvoir l'emploi d'indicateurs de performance caractérisant la qualité des services de bibliothèques, de préciser comment procéder à la mesure et comment l'analyser. Les experts français entendent œuvrer dans le cadre de la prochaine révision à l'intégration des dimensions numériques qui permettent de juger de l'attractivité des bibliothèques et de leurs sites web.
3. **ISO 16439 « Information and documentation -- Methods and procedures for assessing the impact of libraries »** est parue dans sa 1^{ère} édition anglaise en avril 2014. Afin de valoriser cette norme et inciter au déploiement d'études, les experts français ont élaboré ce **livre blanc intitulé « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? »**.

Dans le prolongement de la publication de ce livre blanc, la Commission de Normalisation nationale 46-8 a par ailleurs pris l'initiative de construire des partenariats avec l'ENSSIB, la BPI, l'ADBU pour un cycle de réflexion sur cette thématique sur l'année 2016. Le 1^{er} acte sera incarné par une conférence qui se déroulera à l'ENSSIB le 24 mars 2016.

Nadine DELCARMINE
Présidente de la commission AFNOR/CN46-8

Auteurs

Coordination du livre blanc :

Nadine Delcarmine - nadine.delcarmine@univ-grenoble-alpes.fr

Auteurs :

- Nadine Delcarmine : présidente AFNOR/CN46-8, Service Interétablissement de Documentation, Université Grenoble Alpes - Grenoble INP
- Silvère Mercier : expert AFNOR/CN46-8, Bibliothèque publique d'information
- Marine Rigeade : experte AFNOR/CN46-8, Ministère de la culture et de la communication, Service du livre et de la lecture
- Cécile Touitou : experte AFNOR/CN46-8, Bibliothèque Sciences Po Paris

Les auteurs de ce livre blanc remercient chaleureusement Sabine Donnard Cusse, secrétaire de l'AFNOR/CN46-8 pour ses encouragements et son soutien sans faille tout au long du processus d'élaboration.

Contact :

Secrétariat [AFNOR/CN46-8](mailto:sabine.donnardcusse@afnor.org) : sabine.donnardcusse@afnor.org

Introduction du livre blanc sur la norme ISO 16439

La première édition de la norme ISO 16439 « *Information and documentation -- Methods and procedures for assessing the impact of libraries* » est parue en avril 2014 avec pour objectif principal de proposer aux bibliothèques, établissements et pouvoirs publics des méthodes et des outils susceptibles de fournir une approche de l'impact qu'exercent les bibliothèques sur la société et les individus.

Certains pourront trouver étrange que ces sujets soient abordés sous l'angle de la normalisation. Ce sentiment pourrait être conforté par une lecture sommaire de cette norme qui semble rompre avec les autres normes portées par le TC46 SC8 de l'ISO. Les observations et analyses ne sont plus centrées sur la bibliothéconomie comme le font depuis le 3^e quart du XX^e siècle les normes phares de l'évaluation des bibliothèques que sont la norme 2789 « Statistiques des bibliothèques » et la norme 11620 « Indicateurs de performance ».

Ce qui a intéressé ici les experts internationaux qui ont rédigé cette nouvelle norme, c'est d'évoquer la construction d'indicateurs qui parlent aux élus et aux autorités qui allouent les ressources nécessaires à la création et au fonctionnement des bibliothèques. Place aux notions qui touchent au bien-être collectif, à la qualité de vie, aux impacts économiques. Place à la dimension « évaluation des politiques publiques » tant du point de vue de la lecture publique que de celui de l'information scientifique et technique dans toute leur profondeur.

Pourquoi une telle évolution dans le champ de la normalisation ?

Sans doute est-elle rendue impérative par la conjonction de plusieurs facteurs déterminants qui aboutissent à une profonde remise en cause du fondement des bibliothèques et de ce qui faisait le cœur de métier des bibliothécaires.

- Dès le milieu de la décennie 1990, la bibliothèque entame lentement un processus de recentrage de son activité sur les usages des utilisateurs. Aussi la constitution de collections, leur conservation ne sont-elles plus l'alpha et l'oméga des missions des bibliothèques. Les bibliothécaires se préoccupent d'organiser la rencontre des ressources documentaires détenues par la bibliothèque avec ses usagers. A cette époque encore, toute recherche scientifique sérieuse commence par l'établissement d'une bibliographie s'appuyant sur un catalogue.
- Au tournant du 3^e millénaire, apparaissent, d'abord timidement puis à un rythme de développement exponentiel, les collections sur support numérique. Avec internet, cette révolution du support et de l'accès à l'information va engendrer une révolution aussi bien des usages que des pratiques bibliothéconomiques ; à tel point que certains prédisent la disparition des bibliothèques. La documentation numérique prend le pas sur l'imprimé au point de devenir pratiquement exclusive dans le domaine des sciences dures ; en fonction des politiques éditoriales, elle est de plus en plus prégnante dans les sciences sociales et humaines. Pour les bibliothèques publiques, dans les années à venir, le développement du livre numérique est susceptible de prendre une importance majeure alors que l'enjeu s'est déjà déplacé pour la musique de l'accès vers la médiation des contenus. En lien avec ces bouleversements, les bibliothécaires renouvellent et

développent nombre de fonctions et services nouveaux (formation des publics, médiations numériques, accueil différencié de publics divers, mise à disposition d'ordinateurs, bases de données et d'accès libre à internet...) qui contribuent grandement au développement des compétences informationnelles des usagers mais qui se prêtent mal à la comptabilisation et qui, de ce fait, sont difficilement mesurables. Aujourd'hui, à l'heure où les recherches scientifiques débutent systématiquement par l'interrogation de moteurs de recherche sur internet et que 95% des recherches des internautes ne dépassent pas la première page de résultat, cette modification structurelle fondamentale des collections engendre des enjeux d'accès à distance aux ressources documentaires de plus en plus assimilées à des flux. Qu'il s'agisse des livres numériques, des bases de données, des articles de périodiques électroniques, l'enjeu qui consiste pour la bibliothèque à acquérir les licences d'accès aux ressources utiles à ses usagers est devenu fondamental au même titre que la simplicité des accès. Ce qu'attend l'utilisateur des collectivités territoriales ou des universités, c'est de pouvoir se connecter facilement en tout lieu, à n'importe quelle heure, sur tout type d'équipement à la ressource qui semble lui apporter la réponse adéquate. De ce fait, depuis une dizaine d'années, les bibliothécaires ont construit des systèmes et interfaces qui simplifient tellement les accès des usagers aux ressources que leur action est devenue totalement transparente. Les universitaires notamment utilisent la documentation numérique du service commun de la documentation sans savoir qu'il en est l'acquéreur et l'opérateur.

- En outre, l'apparente simplicité de l'accès à la documentation et les gigantesques volumes des contenus disponibles perturbent la perception qu'ont les utilisateurs de l'information pertinente, brouille l'image de conseillers qu'avaient jusqu'alors les bibliothécaires.
- Dans le même temps, aux antipodes de l'espérance des professionnels de la documentation d'une baisse du coût de la documentation, l'apparition et le développement de l'édition numérique se sont accompagnés d'une explosion insupportable des prix des abonnements que ne tempère pas le frémissement des ressources en accès libre ou sous licence de libre diffusion.
- Sur ce fond de rupture du schéma documentaire classique, la décentralisation administrative, l'autonomie des collectivités territoriales et des universités ont accru les attentes de la sphère politique et ont exacerbé l'appétence à contrôler, diriger, rationaliser les investissements dans un contexte rude de restrictions budgétaires. Les bibliothèques sont mises en compétition avec les performances (réelles ou supposées) d'internet ainsi qu'avec les autres institutions de la sphère culturelle. A l'occasion de la refonte des institutions territoriales et des fusions d'universités, le bien-fondé de la présence des bibliothèques et plus encore des bibliothécaires ne manque pas d'être questionné.

Aussi, les professionnels, au terme d'une période de déstabilisation ont-ils pris les problématiques à bras le corps et fait évoluer les métiers de la documentation et des bibliothèques pour se situer au plus près des besoins des publics. Ce faisant, ils portent de puissants et novateurs concepts de bibliothèques telles la « bibliothèque troisième lieu » ou le « *learning center* » qui renouvellent la perspective des bibliothèques lieux de sociabilité et d'effervescence intellectuelle. Et cependant, des responsables politiques, décideurs et bailleurs de fonds ne sont plus convaincus de la pertinence de l'existence des bibliothèques (les citoyens

anglais assistent à la fermeture en grand nombre de leurs bibliothèques publiques, certain ministre français s'interroge sur la pertinence de ces structures...) et sont séduits par des choix à première vue rationnels de réduction de leur activité... l'avenir de ces équipements collectifs au service de tous les publics dans leur diversité paraît compromis.

Plus que jamais les bibliothécaires sont conduits à redonner de la visibilité à leur expertise et à valoriser leur professionnalisme. Dans un contexte marqué par la crise économique et la restriction des budgets publics, ils sont mis au pied du mur pour démontrer la légitimité des bibliothèques, leur utilité sociale et faire à nouveau émerger du sens à ces services publics au moment même où la notion de l'intérêt général perd de son relief en cédant le pas au concept d'intérêts individuels et à la relation service/usager.

C'est aussi bien leur fondement que toute la sphère de leur intervention portée par des politiques publiques qui sont questionnés :

- la bibliothèque a-t-elle à agir pour l'intérêt général ? Le fait-elle efficacement ?
- a-t-elle vocation à garantir l'égalité d'accès à tous à la connaissance, à la culture ? remplit-elle convenablement cette mission auprès des publics qu'elle devrait naturellement toucher ?
- quel bénéfice social la bibliothèque apporte-t-elle à la collectivité dans son ensemble ? contribue-t-elle à créer du lien social ?
- la bibliothèque est-elle une ressource qui permet aux citoyens de suivre, comprendre et participer aux débats sur chacun des enjeux de société, et notamment sur les enjeux environnementaux ?
- remplit-elle son rôle de préservation de l'héritage culturel ?
- la bibliothèque est-elle un bon vecteur de la diffusion de l'information scientifique et technique ? A-t-elle un impact sur la réussite des études ? Sur le développement de la recherche ?
- quel bénéfice la bibliothèque apporte-t-elle à chaque citoyen individuellement en termes d'épanouissement personnel, d'aide à l'insertion professionnelle, de compétences professionnelles, de construction de projets personnels ?
- quel(s) bénéfice(s), y compris économiques, la bibliothèque apporte-t-elle à la collectivité nationale, territoriale, universitaire ?

L'investissement naturel et le ressenti des bibliothécaires ne suffisent plus. La question est posée de savoir comment recueillir des éléments tangibles susceptibles d'étayer des analyses précises qui pourraient aiguiller les décisions.

C'est l'ambition de la norme ISO 16439 de faire émerger des outils de connaissance appropriés en s'appuyant sur des expériences déjà menées, de suggérer des méthodes d'expérimentation. Pour ce faire, les experts internationaux ont choisi de s'appuyer et, autant que de besoin, de transposer des outils et des méthodologies appliqués jusqu'alors à d'autres domaines (en témoigne l'abondante bibliographie). Les rédacteurs du livre blanc se sont attachés à présenter ces outils et méthodes de la façon la plus compréhensible possible pour le lecteur.

Données quantitatives sous la forme de statistiques et indicateurs de performance, mais aussi enquêtes de satisfaction des usagers sont mobilisables et combinables nous dit la norme tout

en précisant toutefois rapidement qu'il serait vain d'éluder la difficulté de l'exercice, la sphère d'intervention des bibliothèques se situant dans le champ des services dont l'activité est par nature difficilement quantifiable. C'est pourquoi la norme accorde une place importante à l'observation et au recueil d'éléments qualitatifs destinés à compléter les données chiffrées. La norme place ainsi les bibliothécaires en position d'observateurs et d'analystes tandis que les usagers sont invités à exprimer leurs besoins et donner leur avis.

Au travers de trois éclairages que sont la mesure de la satisfaction des utilisateurs, la mesure de l'impact sociétal des bibliothèques et la mesure de l'impact économique des bibliothèques, ce livre blanc espère susciter l'intérêt des professionnels, des tutelles pour que soient menées en France dans les prochaines années des expérimentations qui abonderont la réflexion sur le rôle majeur des bibliothèques et centres documentaires.

Des études (souvent menées et exprimées sous l'angle économique du retour sur investissement) réalisées dans le monde anglo-saxon, en Espagne également, ont servi de base à la construction de la norme 16439. Elles peuvent fournir à la communauté française des éléments de référence utiles même si leur transposition pure et simple n'est pas nécessairement souhaitable.

Mise en corrélation avec des objectifs de politiques publiques, la mesure des impacts économiques des bibliothèques est susceptible d'intéresser des décideurs.

S'agissant des enjeux individuels et sociaux, les acteurs français devront faire preuve de hardiesse et d'inventivité sans craindre de mobiliser les enseignements d'une longue expérience de Service Public.

Dans tous les cas, la complexité des études à conduire justifie l'instauration de collaborations fécondes, le recours à des experts disciplinaires diversifiés (chercheurs, spécialistes) aux côtés des bibliothécaires sont à imaginer et des financements à mobiliser...

C'est le souhait des membres de la CN46-8 de l'AFNOR qui œuvrent aussi au sein de l'ISO de voir se multiplier les travaux dont les enseignements ne peuvent que nourrir la réflexion et faire évoluer la norme internationale. Il serait particulièrement profitable pour la communauté internationale de trouver dans la déjà longue bibliographie fournie par la norme des références françaises.

1. Qu'est-ce que l'impact ?

L'évaluation porte traditionnellement sur les mesures des intrants (*inputs*) et des extrants (*outputs*). Alors que les « intrants » désignent les ressources mises à disposition de la bibliothèque pour son fonctionnement (collections, personnel, budget, ainsi que du côté des ressources dématérialisées : les sites web ou les ressources et collections numériques) ; les « extrants » recouvrent les résultats de l'activité (l'usage des collections ; la fréquentation des animations ; l'accès du public aux ordinateurs de la bibliothèque, ou, du côté des ressources numériques, le nombre de pages vues ou le nombre de téléchargements). De ces résultats, on peut déduire la performance de l'établissement et d'une manière indirecte, comme on le verra dans le paragraphe consacré aux mesures de la satisfaction, la satisfaction induite des données statistiques. La norme ajoute à ce binôme la notion d'« *outcome* » qui introduit une nuance à celle d'impact en corrélant le résultat aux missions de l'établissement. La définition que propose la norme est : « *Direct, pre-defined effect of the output related to goals and objectives of the library's planning (e.g. number of users, user satisfaction levels)* », c'est-à-dire l'effet que l'on attend de l'accomplissement d'une action (« extrant »), en relation avec les objectifs et le projet de la bibliothèque. Les intrants sont transformés en extrants par l'action de « *process* ». Les intrants / extrants peuvent avoir des effets directs, pré-définis en relation avec les missions et les objectifs stratégiques de la bibliothèque que l'on appellera « *outcomes* ». extrants et « *outcomes* » peuvent être assimilés à des impacts et finalement générer de la valeur.

Pour certains auteurs¹, l'« *outcome* » désigne l'ensemble des transformations ou des changements induits dans la vie, l'expérience ou la pratique de l'utilisateur ou de la communauté en relation avec les missions d'éducation et de mise à disposition de la documentation des bibliothèques. C'est ainsi que l'entend le projet « *Outcome* » de la Public Library Association² qui propose aux bibliothèques des outils pour mesurer l'impact et l'« *outcome* » de leur établissement, aussi bien en matière d'aide à la recherche d'emploi que de sensibilisation des jeunes enfants à la lecture. L'impact des bibliothèques sur les individus (qu'ils soient ou non usagers des bibliothèques), sur les groupes (comme ceux constitués par la population à desservir par l'établissement) ou sur la société en général peut se percevoir dans différents types de changements qui peuvent se manifester dans les comportements, les pratiques ou la vie des usagers que l'on pourra mesurer par différentes méthodes d'enquête ou d'analyse. Ces effets peuvent être immédiats ou différés, positifs ou négatifs, directs ou indirects. L'impact des bibliothèques est multiple et varié selon qu'il est envisagé au niveau de l'individu ou de la société dans son ensemble. Par exemple, on peut citer :

- un changement du niveau de qualification ou de compétence informationnelle des usagers. Il pourra être mesuré grâce à des observations, ou encore par l'analyse des logs, ainsi que par différentes sortes de tests. Des mesures que l'on qualifiera de "sollicitées" (dans la mesure où elles sont le résultat d'entretiens, ou d'une auto-évaluation demandée aux usagers) peuvent également être utilisées pour quantifier cet impact. Mais, dans tous

¹ Outputs, outcomes, & other data / By Ray Lyons & Keith Curry Lance. Library Journal. November 3, 2014. En ligne : <<http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>>

² <<https://www.projectoutcome.org/>>

les cas, parce qu'ils reposent sur une base déclarative, les résultats auto-évalués par les usagers eux-mêmes auront une valeur sans doute moins incontestable que les mesures déduites des statistiques ou observées.

- des changements dans les attitudes et les comportements des usagers sur le plan de leur maîtrise de l'information et de leur appétence à l'étude. Ils pourront être mesurés par des enquêtes et des entretiens, ainsi qu'en sollicitant des témoignages auprès de ces derniers. Les statistiques de la bibliothèque ainsi que les résultats d'observations peuvent enrichir les résultats de ces enquêtes.
- le succès des usagers dans leurs études, leurs recherches, ou le développement de leur vie professionnelle peuvent être mis en perspective par l'établissement de corrélations entre l'utilisation qu'ils ont faite de la bibliothèque et les éléments de succès notable visibles dans leur parcours scolaire ou professionnel, par exemple de bons résultats aux examens ou la progression de leur carrière. Des entretiens peuvent permettre de dégager des résultats probants via une auto-évaluation des usagers interrogés sur l'influence de la bibliothèque dans leurs succès.

En complément de ces impacts de la bibliothèque sur des individus, la norme présente l'impact sociétal de la bibliothèque sur un quartier ou l'ensemble de la société. A ce titre, elle cite par exemple l'influence bénéfique que la bibliothèque peut avoir sur le "vivre ensemble" et la cohésion sociale au sein du quartier où elle est implantée, ainsi que sur son identité et son rayonnement, sans compter également l'impact que le bâtiment lui-même (et le geste architectural) peut avoir sur l'environnement et le quartier ainsi que sur les individus qui y habitent. La norme 16439 définit l'impact sociétal des bibliothèques comme étant *l'influence de l'existence des services rendus par une bibliothèque sur la population à desservir et plus largement sur la société*³.

Enfin, on pourra mesurer l'impact économique de la bibliothèque en complément de tous les impacts sociaux, éducatifs ou sociétaux précédemment évoqués. Les analyses d'impact économiques présentées dans ISO 16439 suivent principalement deux axes :

- le premier portant sur l'analyse de la valeur monétaire des services offerts par la bibliothèque ;
- le second visant à montrer l'impact de la bibliothèque sur son environnement économique, en d'autres termes l'effet moteur des activités de l'institution culturelle sur la vie économique locale, régionale voire, selon l'échelle de l'établissement, nationale.

Les objectifs des mesures d'impact peuvent avoir pour objet :

- l'aide à la décision et au pilotage de la gestion des ressources dans la bibliothèque ;
- la justification des ressources utilisées permettant le déploiement de l'offre de services de la bibliothèque ;
- le suivi des résultats des enquêtes et la comparaison avec ceux d'établissements comparables ;

³ 3.63 social impact "the influence of a library's existence and services on the population in the surrounding community or on society in general"

- l'information à destination des organismes nationaux ou régionaux qui soutiennent et/ou financent et/ou contrôlent la bibliothèque ;
- la promotion du rôle et de l'importance de la bibliothèque auprès de ses usagers et de l'ensemble de la société ;
- la coopération et/ou la comparaison internationales.

La norme recommande de s'appuyer sur trois catégories de données selon les modalités de leur collecte.

- les données induites (*inferred*) des statistiques habituellement collectées par la bibliothèque dans le cadre de ses activités et suivies par la bibliothèque ;
- les données sollicitées (*solicited*) : il s'agit d'informations ou de données que l'on va collecter auprès des usagers au moyen de questionnaires ou d'entretiens ;
- les données observées (*observed*) qui sont le fruit d'observations dans le cadre de méthodologies inspirées de l'ethnologie.

Ces données sont mobilisées autant que de besoin dans les études d'impact économique, d'impact social, etc.

2. La mesure de la satisfaction des usagers

Si la mesure de la satisfaction des usagers peut poser des questions liées à la consolidation des données (dans la mesure où il s'agit de données perçues et déclaratives), la méthodologie de la collecte est bien circonscrite.

La mesure de satisfaction des usagers se fait la plupart du temps grâce à une enquête de satisfaction (*user satisfaction survey*⁴) dont la norme décrit le déroulé. Rappelons que la norme ISO 11620 qui était consacrée aux indicateurs de performance des bibliothèques abordait déjà la question de la satisfaction des usagers au paragraphe B.2.4.2. « *Cet indicateur peut être utilisé pour apprécier dans quelle mesure les usagers sont satisfaits des services offerts au public par une bibliothèque. À titre d'exemple, citons :*

- les horaires d'ouverture ;
- les installations pour l'étude ;
- la disponibilité des documents ;
- le service de prêt entre bibliothèques ;
- le service de recherche et de référence ;
- la formation des usagers ;
- l'attitude du personnel de la bibliothèque ;
- le service de bibliothèque dans son ensemble »⁵.

Pour réaliser cette évaluation, la norme ISO 11620 précisait que « *différentes démarches concurrentes permettent de mesurer la satisfaction des usagers. La méthode la plus courante*

⁴ La norme ISO définit au point 3.72, p. 12, « *user satisfaction survey* » comme étant les études administrées auprès d'un échantillon d'usagers de la bibliothèque afin de savoir quel est leur niveau de satisfaction vis-à-vis de leur « expérience de la bibliothèque » et s'ils ont des suggestions pour son amélioration.

⁵ B.2.4.2.2 Domaine d'application, p.75

est la méthode de la mesure directe, dans laquelle les usagers évaluent les services et leurs caractéristiques d'après la satisfaction qu'ils éprouvent à leur égard et l'importance qu'ils leur accordent sur différentes échelles. Le paradigme de disconfirmation des attentes sous ses différentes formes est une autre démarche bien connue dans le secteur des bibliothèques. Les usagers y comparent la performance réelle des produits et des services à leurs attentes. Dans les cas où ses attentes sont satisfaites ou même dépassées, l'utilisateur est satisfait. Cette démarche est également appelée analyse de l'écart »⁶.

La norme ISO 16439 complète la perspective de l'évaluation de la satisfaction en l'élargissant. Il ne s'agit plus seulement d'interroger les usagers sur la perception qu'ils ont de tel ou tel service, de mesurer quel est l'écart entre le perçu et le désiré, mais de compléter ces mesures déclaratives par une évaluation étayée – via l'expression de la satisfaction – des services ou ressources de la bibliothèque, dont l'impact est significatif au point de modifier l'expérience de l'utilisateur, qui constatera des changements dans ses compétences et ses savoirs, qui pourra éventuellement peser sur la réussite de sa scolarité, de ses études, de sa carrière ou influencer sur ses centres d'intérêt.

L'expression de la satisfaction qui nous intéresse ici peut être une des mesures ou preuve d'impact induites (*inferred evidence*), mais aussi, comme on le verra dans un deuxième temps, une donnée sollicitée.

La démarche proposée dans la norme est donc particulièrement originale dans la mesure où elle préconise de combiner données issues des enquêtes et des statistiques (données induites ou observées) et données sollicitées auprès des usagers. Cette dernière approche met l'utilisateur au cœur du dispositif d'évaluation. Même si la norme recommande de relativiser les données sollicitées, dans la mesure où elles sont déclaratives, elle incite à les collecter pour les mettre en relation avec des données plus "objectives". C'est la confrontation de ces deux types d'évaluation qui construit un diagnostic puissant et étayé de la bibliothèque sous le double regard de ses propres mesures et de celles exprimées par le public cible.

2.1 Mesures de satisfaction

2.1.1 La satisfaction mesurée par des données induites

La difficulté de la mesure d'impact est d'identifier des données qui décrivent correctement quelle différence induit la bibliothèque (par ses collections, ses ressources ou l'expertise qu'elle offre) dans la vie de l'utilisateur ou, plus largement, d'un quartier.

La norme 16439 indique comment les données que les bibliothèques collectent régulièrement pour leurs statistiques annuelles ou qu'elles évaluent par l'intermédiaire des enquêtes de satisfaction et de mesure de la performance peuvent être utilisées pour identifier cet impact potentiel. Les indicateurs de performance (décrit dans les normes ISO 11620) évaluent la qualité des produits et des services de la bibliothèque, et non pas l'effet de ces services et de ces produits sur les usagers et sur la société. Cependant les résultats de ces indicateurs de performance, surtout si la bibliothèque arrive à réaliser des séries chronologiques, peuvent

⁶ B.2.4.2.4 Méthode p.76

démontrer l'impact dans le sens de la présente norme internationale. Les statistiques que gèrent les bibliothèques portent sur ce qu'on a coutume d'appeler les intrants et les extrants. Elles ne décrivent donc ni la qualité ni la performance des services de la bibliothèque ou encore l'impact des services de la bibliothèque sur ses usagers. Cependant, dans certains cas, ces statistiques peuvent être utilisées pour identifier des résultats révélant une première mesure d'impact de la bibliothèque. On pourra penser aux mesures de fréquentation (de visites), au nombre de prêts ou de téléchargements qui d'une certaine manière témoignent de l'impact de la bibliothèque. Ces données induites des statistiques de fréquentation ou de circulation seront d'autant plus intéressantes qu'elles pourront décrire les usages par segment d'usagers.

Si le pourcentage d'usagers actifs au sein d'une population cible déterminée (les jeunes, par exemple, ou telles catégories d'actifs selon leur CSP) est en augmentation, cela pourra indiquer que l'action de la bibliothèque auprès de ces groupes d'usagers potentiels a eu un impact positif. Les usagers concernés peuvent avoir tiré parti de la fréquentation de la bibliothèque à cette occasion et y reviennent ou recommandent la fréquentation de la bibliothèque à d'autres personnes de leur entourage.

Par ailleurs, de nombreux indicateurs de performance contribuent à évaluer par ricochet la qualité des services et des produits de la bibliothèque. Au titre de ces critères de la qualité de service citons le délai, l'accessibilité, la pertinence... Ils constituent indirectement autant de mesure de la satisfaction des usagers.

Les résultats des enquêtes de satisfaction pourront s'avérer utiles pour mesurer l'impact à condition que celles-ci soient réalisées de façon identique et à intervalles plus ou moins réguliers pendant des années (enquêtes barométriques). Les données collectées pourront alors être examinées en relation avec les résultats plus anciens, des évaluations diachroniques et des comparaisons entre différentes périodes de collecte pourront révéler des évolutions très claires dans l'évolution de la satisfaction des usagers, et donc, indirectement, de l'impact de la bibliothèque.

Pour obtenir ces données, on peut interroger les usagers sur leur satisfaction en leur demandant de la noter sur une échelle. On peut également leur demander d'exprimer tout à la fois le niveau de leurs attentes et le niveau de service concrètement perçu : on appelle cette méthode « l'analyse de l'écart» (*Gap analysis*).

C'est la méthode⁷ retenue pour l'enquête LibQUAL+ dont le principe est de mesurer le service *via* la perception du client, modélisée en termes d'écart. L'enquête gérée par l'ARL (Association of Research Libraries) est apparue en 2000 et introduite en France en 2004 par la bibliothèque de l'HEC, et en 2007 par Lyon 1. Depuis, LibQual+ a été traduit en 12 langues.

⁷ Après souscription auprès de l'ARL, chaque bibliothèque dispose d'un accès à un sondage largement standardisé, ainsi qu'à des outils de gestion des résultats. Les 27 questions délivrent une photographie précise de la perception qu'ont les usagers de la qualité dans trois domaines : l'accueil (*Affect of Service*), l'accessibilité et la qualité des ressources (*Information Control*), le lieu (*Library as a place*). Pour chacune de ces catégories, 9 prestations sont notées par l'utilisateur selon 3 critères : la qualité de service minimale souhaitée (un minimum), celle exigée (un idéal) et celle observée (un constat). La possibilité de comparer les données recueillies (dans le temps pour un établissement qui fait des enquêtes à intervalles réguliers ou à un instant t avec des établissements similaires) fait toute l'originalité de la méthode LibQual+ ; ainsi que le positionnement de la satisfaction perçue entre minimum et idéal.

Depuis sa création, l'enquête a été diffusée dans plus de 1 200 établissements à travers le monde et, pour l'année 2014, dans 8 établissements français pour un total de 17 601 réponses françaises :

- Bibliothèque de l'université Paris-Dauphine : 1 088 répondants
- SCD Université Le Havre : 1 032 répondants
- Sciences Po Paris : 1 487 répondants
- Service Commun de la Documentation Université Orléans : 1 890 répondants
- Université d'Angers : 6 002 répondants
- Université de Pau et des Pays de l'Adour : 1 648 répondants
- Université Joseph Fourier - Grenoble INP : 2 522 répondants
- Université Paul Sabatier (Toulouse) 1 932 répondants

Bien que la satisfaction ne soit pas en soi un impact direct (*direct impact*) dans le sens où le définit la norme internationale, son expression peut permettre d'identifier la réceptivité des usagers aux services et, in fine, leur impact. Ainsi, un niveau de satisfaction élevé pour certains services peut permettre d'identifier ceux qui ont eu un impact sur les qualifications des usagers, leurs compétences, leurs pratiques ou leurs opinions. Par exemple, une satisfaction élevée exprimée après une formation peut indiquer que les participants ont acquis de nouvelles qualifications. Une satisfaction élevée obtenue par le service de référence peut indiquer que les usagers ont obtenu des renseignements qui leur sont utiles voire précieux.

2.1.2 La satisfaction mesurée par des données sollicitées

Au titre des méthodologies mises en œuvre pour collecter des données sollicitées « *solicited evidence* », on peut citer l'enquête par questionnaire, les entretiens individuels ou les focus groups et l'auto-évaluation par les usagers. Ces différentes méthodes d'enquête permettent de collecter des données à la fois quantitatives et qualitatives voire des témoignages ou des anecdotes sur l'impact qu'exerce la bibliothèque directement auprès des usagers. Dans l'optique de la nouvelle norme, il convient donc dans ce type d'enquêtes d'ajouter au simple recueil de la satisfaction une interrogation plus spécifique sur l'impact qu'exerce la bibliothèque sur ses usagers. Cela pourra concerner aussi bien l'impact que les usagers perçoivent à titre individuel que celui que les citoyens attribuent aux bibliothèques en général (qu'ils en soient usagers ou non). Dans cette catégorie, il y a cet avis largement répandu que une bibliothèque c'est utile, mais pour les autres !

Les résultats de ces études seront d'autant plus intéressants qu'elles ne se contenteront pas d'interroger les usagers de la bibliothèque, mais recueilleront auprès de l'ensemble des habitants du quartier où est implantée la bibliothèque, ou bien de l'ensemble du public cible (pour le cas de bibliothèques académiques), l'opinion des usagers et des non-usagers. L'interrogation de tous les utilisateurs potentiels aidera également à identifier les raisons de la non-utilisation de l'équipement (distances trop longues, heures d'ouverture malcommodes, etc.). Les informations collectées par les études d'impact peuvent inclure l'auto-évaluation des participants sur leurs qualifications, connaissances, attitudes et pratiques, même si ces informations ne démontreront pas nécessairement le seul impact de la bibliothèque (l'acquisition de nouvelles compétences étant multifactorielle).

Au-delà des règles habituelles de la passation des enquêtes par questionnaire, le formulaire devra clairement distinguer si on veut s'enquérir de l'expérience des répondants lors d'une visite particulière à la bibliothèque (en présentiel), pour ses services en ligne (à distance) ou, plus globalement, sur son expérience générale de l'établissement.

Interroger sur une visite en particulier présente l'avantage que les utilisateurs se rappellent plus ou moins correctement la façon dont cela s'est déroulé. L'inconvénient est que cette visite en particulier a pu ne comprendre que très peu d'activités par rapport à ce que la personne fait habituellement en bibliothèque. Par ailleurs, les effets didactiques de cette visite peuvent ne se faire sentir que plus tard.

Si on choisit cette formule, on peut envisager d'interroger les usagers par exemple sur :

- qu'avez-vous fait pendant votre visite de la bibliothèque ?
- avez-vous appris quelque chose lors cette visite ?
- avez-vous apprécié votre visite ?

Mener une enquête sur l'expérience générale de l'utilisateur présente l'avantage de couvrir une période plus longue comprenant ainsi plus d'activités et de conséquences sur son expérience. L'inconvénient est que les répondants choisiront beaucoup d'options dans le questionnaire. Une solution peut être de demander aux utilisateurs de choisir trois de leurs activités favorites en bibliothèque dans une liste présentant l'ensemble de l'offre de services et celles dont l'impact a été le plus important sur eux.

Dans ce cas-là, les questions pourront être par exemple :

- que faites-vous lors de vos visites à la bibliothèque ?
- la bibliothèque vous a-t-elle aidé à mieux réussir dans vos études (école, travail)?
- avez-vous développé de nouvelles compétences, par exemple en matière de recherche de l'information ?

2.2 Connaître le profil des répondants

L'objectif principal des études d'impact étant de rassembler des données sur la perception qu'ont les utilisateurs de la bibliothèque, il est généralement nécessaire d'inclure des questions sur l'origine et/ou le cursus des usagers ainsi que sur leur profil sociodémographique et sur l'usage qu'ils font des services de la bibliothèque. Ces aspects sont en effet essentiels à l'interprétation correcte des réponses.

Les services de la bibliothèque sont utilisés différemment selon les usagers, certains peuvent également employer un service pour plusieurs raisons à la fois. Pour évaluer les réponses d'un répondant sur l'impact qu'a eu sur lui l'usage de tel ou tel service, il est nécessaire de relier les réponses qu'il a fournies aux motivations de son utilisation, et également à :

- la fréquence de ses visites en bibliothèque et/ou de ses services en ligne
- l'éventail des activités réalisées lors d'une visite à la bibliothèque ou de ses services en ligne
- les raisons de la non fréquentation de la bibliothèque ou d'un service particulier
- l'éventail des activités réalisées lors d'une visite à la bibliothèque ou de ses pages internet
- les activités les plus fréquentes.

2.3 Exemple dans le monde universitaire

Dans le monde des bibliothèques universitaires, la mesure de l'impact peut s'intégrer à des enquêtes plus larges menées au niveau de l'ensemble de l'université et portant sur tous les services proposés aux étudiants. On pourra demander aux étudiants de noter leur satisfaction et leur évaluation des différents services de l'université. Ces évaluations seront collectées *via* des enquêtes, des entretiens ou par d'autres méthodes. Les questions concerneront alors la qualité de l'enseignement, des services de conseil, de l'aide à la recherche d'emploi, des bibliothèques, et d'autres services support. Les étudiants pourront également être invités à évaluer la valeur des enseignements et l'acquisition de compétences spécifiques, telles que l'éducation à l'information (*information literacy*), le raisonnement quantitatif ou les langues étrangères et leur influence dans le succès de leurs études.

L'avantage de telles évaluations se situe non seulement dans l'estimation par les étudiants de la qualité des services de la bibliothèque mais dans la comparaison avec d'autres services de l'université tels que l'enseignement ou le conseil.

Voici un exemple de question qui peut être posée dans ce cadre :

A quel niveau situez-vous votre satisfaction concernant les services suivants ? (Échelle de 1 = pas du tout satisfait à 5 = très satisfait)

- qualité de l'enseignement dans votre domaine d'étude principal
- qualité de l'enseignement en dehors de votre domaine d'étude principal
- qualité des services de la bibliothèque
- interaction avec le corps enseignant en dehors de la salle de classe
- aide à la recherche d'emploi
- activités de conseil et d'aide aux étudiants.

La mission des bibliothèques universitaires est de soutenir l'enseignement et la recherche en donnant accès à l'information et à la documentation pertinentes et choisies, en offrant des équipements adéquats pour la recherche et l'étude et en fournissant de l'aide et de l'orientation dans la recherche d'information. La bibliothèque doit également faciliter l'atteinte des objectifs que s'est fixés son institution. La bonne réalisation de ces missions devra ou pourra être interrogée *via* des enquêtes d'impact auprès des usagers. Mettre en relation les missions et leur impact, c'est ce que les anglo-saxons désignent par "outcome".

Ces enquêtes devraient également aborder la question cruciale du gain de compétence informationnelle que les usagers pourraient acquérir à l'issue des formations qui leur sont offertes. Plus généralement, on pourra aborder l'acquisition de nouvelles compétences et l'aide

apportée par la bibliothèque dans un environnement d'étude et de recherche. Il sera particulièrement important de poser des questions sur le temps gagné grâce à l'utilisation des services de la bibliothèque.

2.4 Exemple dans le monde des bibliothèques publiques

Les administrations locales, régionales ou nationales lancent de temps en temps des enquêtes auprès de l'ensemble de la population, sur leur appréciation des services qu'elles offrent ainsi que de l'impact de leurs missions sociales et éducatives. Cela a pu être fait dans le cadre de programmes statistiques nationaux (en France par le Dets, Département des études, de la prospective et des statistiques du ministère de la Culture), pour un recensement, ou un audit particulier. Par exemple, une commune peut interroger ses administrés sur leur satisfaction au sujet des différentes agences municipales telles que les parcs et jardins, le transport et la bibliothèque.

3. L'impact sociétal des bibliothèques

La norme 16439 définit l'impact sociétal des bibliothèques de la manière suivante :

L'influence de l'existence des services rendus par une bibliothèque sur la population à desservir et plus largement sur la société⁸.

De manière plus précise, le texte de la norme fait référence aux notions d'inclusion et de cohésion sociale. Les bibliothèques contribuent à l'information et à l'éducation. Elles permettent d'exercer les libertés d'accès à l'information, d'accès à internet et contribuent à l'éducation tout au long de la vie. Les missions patrimoniales des bibliothèques sont rappelées dans le texte, de même que le développement des cultures locales, les enjeux de diversité culturelle et de contribution à l'animation des territoires, et même au bien être individuel. La notion d'inclusion résonne avec l'approche adoptée par les membres du Conseil National du Numérique (CNNum) dans le rapport intitulé « Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir: pour une nouvelle politique d'inclusion » concernant l'e-inclusion ou l'inclusion.

L'e-inclusion ou l'inclusion y est définie comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». La précision suivante est essentielle : l'inclusion numérique ne se résume plus à l'utilisation des outils du numérique, avec lesquels une part importante de la population se débrouille à défaut de parfaitement les maîtriser : elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est. Il n'y a pas une « e-inclusion » d'un côté et une « inclusion » de l'autre : les deux se confondent.

De même, les bibliothèques contribuent aux communs de la connaissance au sens du développement d'activités collectives pour créer, maintenir et offrir en partage des savoirs.

⁸ 3.63 social impact "the influence of a library's existence and services on the population in the surrounding community or on society in general"

La Charte Bib'Lib (url en note de bas de page : <http://www.abf.asso.fr/1/22/530/ABF/bib-lib-bibliotheque-pour-l-acces-libre-a-l-information-et-aux-savoirs>) de l'ABF incite ainsi les bibliothèques à soutenir, développer et promouvoir des communs des savoirs :

- "en donnant un accès et une possibilité de réutilisation libre et gratuite du domaine public numérisé, en vertu de la réglementation en vigueur ou du versement volontaire de l'auteur à ce domaine public ;
- en valorisant l'accès libre aux travaux de recherche et aux œuvres culturelles financées par des fonds publics lorsqu'ils sont disponibles en version numérique ;
- en valorisant auprès de leurs usagers les œuvres placées sous licence libre ou de libre diffusion par leurs auteurs, sans discrimination par rapport à l'offre commerciale de contenus ;
- en plaçant leur propre production originale de contenus sous une licence libre ;
- en encourageant une politique active d'ouverture de leurs données publiques sous une licence ouverte compatible avec les principes de données ouvertes et comportant une clause de partage à l'identique ;
- en facilitant en leur sein l'expérimentation de production contributive de savoirs de tous types."

Mais comment mesurer de tels impacts sociétaux ?

A cette question, la norme répond tout d'abord en relevant la difficulté de l'exercice. La nécessité d'une évaluation sur le long terme et les influences d'autres politiques publiques sur la société et son bien être rendent l'évaluation du seul impact de la bibliothèque particulièrement délicate. Il convient dès lors d'adopter une approche qui valorise les apports des bibliothèques aux impacts sociétaux reconnus. Par exemple, la contribution des bibliothèques aux politiques d'ouvertures des données publiques ou de valorisation des contenus sous licence libre peut être valorisée comme une contribution au développement culturel ou au développement économique généré par les entreprises s'appuyant sur les données ouvertes pour créer de la valeur.

La norme ne propose pas de méthode véritablement innovante pour mesurer de tels impacts qui sont par nature difficilement quantifiables et valorisables auprès des décideurs. C'est peut-être une de ses limites, alors que l'approche économique, pour le meilleur comme pour le pire, peu présente dans le secteur public culturel est au contraire très largement présente dans les préoccupations politiques.

Les méthodes généralement employées pour mesurer l'impact sociétal sont celles des sondages ou des entretiens qualitatifs. En cohérence avec la norme 11620 sur la mesure de performance des bibliothèques, la norme 16439 préconise de définir des populations cibles, de manière à délimiter des publics et produire des études comportant des objectifs précis. La mesure de la satisfaction et celle de l'impact peuvent alors se rejoindre. Par exemple, pour les services de questions-réponses, l'analyse des données d'usage du service et des questionnaires de satisfaction auto-administrés peuvent être très utiles pour évaluer à la fois la satisfaction relative à ces services (avez-vous obtenu une réponse à votre question?) et les impacts du service (le service a-t-il modifié votre rapport à l'information?). L'enjeu est ici de formuler des questions permettant de comprendre d'une part les impacts de ces services sur les compétences

informationnelles des usagers, d'autre part, de vérifier, par exemple, le respect des délais de réponse figurant dans les engagements pris par la bibliothèque.

La norme comporte des exemples précis pour illustrer les bénéfices de la combinaison de différentes méthodes.

Par exemple pour les ressources numériques, elle propose de combiner les données du standard COUNTER⁹ très utilisé aujourd'hui dans les bibliothèques universitaires à des focus groupes sur les usages de certaines revues en ligne. Il est aussi possible d'interviewer des chercheurs, par exemple pour préciser l'indicateur "nombre de publications de recherche pour lesquelles la bibliothèque a fourni des sources".

Dans le même esprit, la norme recommande un usage conjoint des données de fréquentation des événements organisés par la bibliothèque et des pratiques d'observation sur place ou d'évaluation des apports concrets issus des événements organisés par les bibliothèques.

Les données des systèmes d'information des bibliothèques sont également de précieuses sources d'information. Une fois anonymisées, elles peuvent servir à établir des corrélations, à condition bien sûr de se méfier des fausses causalités que peuvent générer ce type de comparaisons. La norme cite une bibliothèque d'une université australienne¹⁰ qui a été capable de développer des entrepôts de données appelés des "cubes" combinant les données d'emprunt des ressources tangibles, les consultations et les accès aux ressources numériques et les données sur la réussite des étudiants. Ils ont démontré que plus les étudiants fréquentent la bibliothèque, plus ils ont de chances de réussir leurs études. Une autre étude a montré des résultats similaires au Royaume-Uni¹¹. Dans le même esprit, une étude de l'Université du Wyoming a démontré que les étudiants dont le cursus intégrait des compétences en littérature numérique avaient de meilleurs résultats que ceux qui ne suivaient pas ces cursus¹².

Dans le domaine des bibliothèques publiques, il a été démontré que l'usage d'internet (là encore aux Etats-Unis¹³) dans les bibliothèques publiques est de nature à améliorer les résultats des personnes en situation de recherche d'emploi.

La norme met en exergue les avantages de ces méthodes qui, utilisées conjointement, peuvent :

⁹ COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources). COUNTER code of practice for journals and databases: Release 4, 2012. [consulté le 31 January 2013] Disponible sur le web : <http://www.projectcounter.org/code_practice.html>

¹⁰ COX, B. and JANTTI, M. Capturing business intelligence required for targeted marketing, demonstrating value, and driving process improvement. Research Online, 2012. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://ro.uow.edu.au/asdpapers/242/>>

¹¹ STONE, G., PATTERN, D. and RAMSDEN, B. The Library Impact Data Project: hit or miss or maybe? In: 9th Northumbria International Conference of Performance Measurement in Libraries and Information Services, 2011, pp.385 - 390.

¹² BOWLES-TERRY, M. Library instruction and academic success: a mixed methods assessment of a library instruction program. Evidence Based Library and Information Practice, 7(1)2012. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/12373/13676>>

¹³ BECKER, S. et al. (2010), Opportunity for all: how the American public benefits from Internet access at U.S. libraries. Washington, DC, Institute of Museum and Library Services, 2010. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/OpportunityForAll.pdf>>

- permettre d'étayer des résultats par le croisement de données issues de plusieurs sources ;
- offrir une complémentarité : des témoignages d'utilisateurs peuvent notamment éclairer des données quantitatives.

Elle souligne également les inconvénients :

- les données peuvent ne pas être compatibles entre elles ;
- l'analyse peut démontrer des corrélations mais pas des causalités ;
- des compétences et des outils sont nécessaires en termes de traitement et d'analyses de données ;
- des coopérations sont nécessaires afin d'obtenir des données en dehors des bibliothèques ;
- il est nécessaire d'obtenir la permission des utilisateurs afin de pouvoir utiliser des données individuelles sur leurs usages des bibliothèques.

En outre, la norme va plus loin que de simples recommandations théoriques et propose dans ses annexes informatives des exemples de questionnaires de mesure d'impact issus du terrain.

Il est bien sûr possible de s'inspirer de ces exemples, mais on peut se demander si la norme ne devrait pas plutôt faire référence à – voire encourager – des démarches standardisées comme Ligual+.

L'annexe B (informative et non normative) propose de manière pédagogique des conseils sur le choix de méthodes d'évaluation relativement aux objectifs d'une étude. Après avoir défini la population cible, en recommandant de s'adresser à la fois aux utilisateurs et aux non-utilisateurs, il est recommandé de toujours comparer des résultats de sondage à la structure socio-démographique de la population à desservir. En effet, trop souvent les chiffres de fréquentation des bibliothèques sont énoncés sans cette référence. On comprendra aisément que 10% d'étudiants inscrits à une bibliothèque municipale n'a pas le même sens selon que la ville comporte 10% d'étudiants sur sa population totale ou qu'elle en comporte 60%... Sur la difficulté à trouver certaines données et à choisir des méthodes, la norme recommande de partir de celles que la bibliothèque possède déjà pour élaborer une stratégie d'évaluation.

L'annexe C (informative et non normative) propose enfin des exemples de questionnaires visant à démontrer l'impact des bibliothèques dans un contexte organisationnel ou institutionnel plus large. Pour les bibliothèques universitaires, cela peut prendre la forme d'un questionnaire de satisfaction pour les étudiants diplômés relativement aux infrastructures et services qui les ont accompagnés dans leurs études.

Avantages :

- permettre des comparaisons entre d'autres services offerts par l'organisation ;
- relier les impacts à l'évaluation des missions et objectifs de l'institution ;
- l'évaluation est menée par un groupe indépendant de la bibliothèque et a priori impartial ;
- comparer les résultats à d'autres bibliothèques si le programme d'évaluation est à grande échelle ;

- rendre plus visible la contribution des bibliothèques aux objectifs de l'organisation ;
- diffuser les résultats aux candidats potentiels à l'institution.

Inconvénients :

- les objectifs de l'évaluation peuvent être difficiles à relier aux services de base de la bibliothèque ;
- le calendrier de telles études n'est pas forcément compatible avec les besoins de la bibliothèque ;
- les résultats pourraient être diffusés sans une mise en contexte suffisante ;
- les résultats ne sont pas comparables entre les bibliothèques si chaque bibliothèque a ses propres méthodes ;
- la bibliothèque pourrait ne pas avoir d'influence dans le choix des méthodes ou des questions de l'évaluation.

4. La mesure de l'impact économique des bibliothèques

Que ce soit dans une démarche d'évaluation de la performance ou d'*advocacy* des bibliothèques, mesurer la plus-value économique des bibliothèques est devenu un enjeu.

Quelques exemples d'études en France et à l'étranger montrent la fécondité de ce type d'analyses, malgré quelques défauts méthodologiques. Récemment, l'enquête de la Fesabid sur les bibliothèques espagnoles, qui recoupe les préconisations de la norme ISO 16439, en a offert une illustration¹⁴.

Les analyses d'impact économiques articulent généralement la valeur monétaire des services offerts par la bibliothèque et une étude de l'impact de la bibliothèque sur son environnement économique, en d'autres termes le surcroît d'activité lié à sa présence sur un territoire donné.

Ces approches sont distinctes : dans un cas l'impact économique est analysé selon la perspective de la demande, dans l'autre cas, du point de vue de l'offre, c'est-à-dire de l'influence positive directe ou indirecte des dépenses de la bibliothèque et de ses usagers sur une certaine zone. Elles peuvent cependant être simultanément utilisées pour mettre en valeur l'impact économique de la bibliothèque de façon globale.

4.1 Différentes méthodes d'évaluation de la valeur des services et calcul du retour sur investissement

4.1.1 La recherche du coût d'un service marchand alternatif (méthode du *market pricing*)

Cette première technique consiste à rechercher le coût dans le secteur marchand d'un service alternatif à celui offert par la bibliothèque, si ce dernier venait à disparaître : la valeur du service de la bibliothèque est considérée comme équivalente au prix du marché (*market price*,

¹⁴ ISO 5127:2001, Information and documentation — Vocabulary

surrogate price). Par exemple, la valeur d'une heure de connexion dans une bibliothèque est considérée comme équivalente à une heure de connexion dans un cybercafé. Le prix est ensuite multiplié par la donnée d'usage correspondante pour produire la valeur totale du service de la bibliothèque.

Certaines institutions ont mis au point des calculateurs de valeur de la bibliothèque qui présentent des prix moyens de référence par type de service, pouvant servir de repère aux bibliothèques cherchant à transposer la méthode à leur établissement. L'American Library Association (ALA), en particulier, propose un *Library Value Calculator* en ligne¹⁵ et un lien détaillant la base de calcul de la valeur de chaque service (*How the values were calculated*), qui rapporte par exemple la valeur moyenne d'un livre emprunté à celle d'un livre sur Amazon.com, ou la valeur d'un film emprunté à celle d'une location Netflix. Cette méthodologie pose néanmoins question en ce que les services ne sont pas équivalents: l'acquisition d'un ouvrage peut-elle par exemple être mise sur le même plan que son emprunt?

Une autre difficulté soulignée par la norme 16439 est qu'un certain nombre de services des bibliothèques n'ont pas d'équivalent dans le secteur marchand. Dans ce cas, l'estimation de la valeur du service peut être fondée sur le coût pour la bibliothèque : par exemple, la valeur du service de référence est assimilée à celle du coût par question pour l'établissement. Enfin, on rappellera qu'un tel calculateur doit impérativement tenir compte du contexte dans lequel la bibliothèque se situe : particularités de l'organisation de la chaîne du livre, réglementation en vigueur (sur le commerce de livres, la diffusion du livre numérique, le droit de prêt...), offre de services publics et privés existant (ou non) dans le secteur de la bibliothèque etc.

4.1.2 Le coût en temps (time costs) : un ratio entre salaire de l'utilisateur et temps passé à la bibliothèque

Le principe de ce mode de calcul de la valeur est fondé sur l'idée que la valeur du service dont bénéficie l'utilisateur doit être au moins égale à son investissement personnel. La valeur de l'investissement de l'utilisateur est ainsi comprise comme la somme du coût du temps passé à la bibliothèque, soit le ratio entre le temps passé à la bibliothèque et le salaire de l'utilisateur, et du coût du trajet qui inclut le prix du transport et le coût en temps du trajet (toujours par rapport au salaire de l'utilisateur). Le coût salarial est une donnée d'enquête ou se réfère au salaire moyen de la population desservie. Par définition, cette méthode de calcul ne s'applique qu'aux actifs.

Plusieurs limites importantes sont soulignées dans la norme ISO 16439. Tout d'abord, l'indexation sur le salaire fait fluctuer la valeur du service de la bibliothèque au gré du salaire moyen des usagers, alors que le service reste le même : si deux bibliothèques offrent exactement les mêmes services, mais que la première est implantée dans un centre-ville dynamique et la seconde dans un quartier défavorisé à fort taux de chômage, la valeur des services de la première apparaîtra artificiellement plus élevée. Cette méthode comporte donc des risques certains, non seulement en termes de solidité des résultats, mais également pour leur exploitation ultérieure. Ensuite, on peut se demander s'il est pertinent d'indexer la valeur de l'investissement de l'utilisateur sur son salaire, alors que celui-ci peut fréquenter la bibliothèque à des fins de loisir : la méthodologie de calcul semble inadaptée aux enquêtes d'impact sur la

¹⁵ <http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/library_calculator>

lecture publique. Enfin, l'investissement de l'utilisateur peut être marginal par rapport à la valeur réelle du service de la bibliothèque.

Cependant, cette modalité d'estimation de la valeur peut être utilisée en complément d'autres méthodes. L'étude Fesabid applique par exemple ce calcul aux bibliothèques patrimoniales, tout en privilégiant d'autres méthodes pour d'autres types d'établissements.

4.1.3 L'estimation par l'utilisateur de la valeur du service

Cette dernière méthode, appelée évaluation contingente (*contingent valuation*), ne repose pas sur des données préalablement disponibles, mais sur la mise en place d'une enquête dont l'objet sera de vérifier quelle est la valeur que le public attribue au(x) service(s) de la bibliothèque. Elle s'appuie sur des données sollicitées (*solicited evidence*), soumises à la subjectivité des personnes interrogées.

L'enquête repose sur un présupposé, à vérifier en début de questionnaire, qui est que l'utilisateur a effectivement retiré un bénéfice de l'utilisation de la bibliothèque. On présente à l'utilisateur plusieurs prix et niveaux de service et on le met dans une situation fictive d'arbitrage visant à mesurer :

- ce qu'il estime être la valeur monétaire du service, le prix qu'il serait prêt à payer pour le maintien de ce service (*willingness-to-pay*) ;
- ce qu'il estimerait être une juste compensation financière dans l'éventualité d'une suppression du service (*willingness to accept*).

La deuxième proposition, aboutissant souvent à des résultats plus élevés, est considérée comme moins fiable.

En général, les sommes sont exprimées comme des augmentations ou diminution d'impôts. Il est ainsi possible d'appliquer la méthode d'évaluation contingente au non-utilisateur, en posant la question de la valeur que l'on donne à l'existence du service et à la possibilité d'y avoir un jour recours. Le non-utilisateur peut également évaluer l'intérêt de la bibliothèque pour la communauté, ou la société, en tant que lieu de conservation patrimoniale, lieu éducatif et culturel profitant à ses concitoyens (même si lui-même ne se sent pas directement concerné), lieu de lien social ou espace public.

Les trois méthodes de calcul de la valeur décrites ci-dessus peuvent donner des résultats tout à fait différents. L'étude espagnole de la Fesabid l'illustre clairement. Alors que la valeur des bibliothèques espagnoles est établie à 3,09 milliards € par référence au coût de services alternatifs dans le secteur marchand, l'estimation de leur valeur par les habitants (utilisateurs et non-utilisateurs) s'élève à 4,23 milliards €.

4.1.4 Le retour sur investissement

L'estimation de la valeur monétaire du service, quelle que soit la méthode utilisée, doit pouvoir permettre dans un second temps une analyse du ratio coût-bénéfice (*cost-benefit ratio*) ou retour sur investissement (*return on investment, ROI*). Il s'agit du rapport entre le bénéfice

(*benefit*) produit par la bibliothèque et les investissements de la collectivité (entre la valeur des services bibliothèque et leur coût). La norme propose une méthode de calcul du retour sur investissement en plusieurs étapes : tout d'abord, l'estimation de la valeur du service (par l'utilisateur ou relativement aux prix du marché) ; puis la multiplication de cette valeur par les données d'usage (ex : nombre de prêts) ; enfin, la division du produit par les coûts du service. Ces coûts peuvent prendre en compte l'investissement et le fonctionnement, de façon assez inclusive : on peut notamment s'inspirer des indicateurs de la norme ISO 11620. Il apparaît néanmoins que ce calcul, simple à décrire, est susceptible de poser de nombreuses questions lors de la mise en œuvre, tant en raison de la difficulté à rassembler certaines données nécessaires, que de celle à établir des relations entre les indicateurs. On peut regretter que ces questions ne soient que peu posées dans la norme ISO 16439.

Le projet Libvalue, porté par l'Institute of Museum and Library Services, est un bon exemple de travail sur la notion de retour sur investissement des bibliothèques universitaires américaines, dont l'aboutissement est une boîte à outils en ligne, dans laquelle on trouve plusieurs exemples de questionnaires thématiques. Une section est dédiée à l'analyse de la valeur de la bibliothèque (*comprehensive value*)¹⁶, où est notamment présentée une enquête de l'Université de Syracuse analysant le retour sur investissement de la bibliothèque, en associant à une méthode d'évaluation contingente le coût du transport vers la bibliothèque.

4.2 Analyse de l'impact économique (*economic impact analysis*)

La norme ISO 16439 définit l'impact économique comme l'effet d'une politique, d'un programme, d'un projet, d'une activité ou d'un événement sur l'économie d'une zone donnée.

On mesure notamment les évolutions en termes de croissance économique, de nombre d'emplois et de revenus. La définition de la zone est primordiale : l'étude d'impact économique prend essentiellement son sens au niveau local. L'analyse de l'impact économique des bibliothèques sur leur environnement est difficile à consolider. Même si les objectifs sont différents de ceux d'une étude de la valeur de la bibliothèque, la norme ISO 16439 conseille de n'effectuer l'analyse d'impact qu'en complément du premier type d'analyse.

L'analyse d'impact économique permet de mesurer les effets directs et indirects de l'existence de la bibliothèque sur l'économie locale, en tant qu'employeur, que client, qu'élément d'attractivité du territoire ou de l'université :

- la bibliothèque acquiert des documents, des fournitures, des services (travaux et maintenance, ménage, informatique, reliure, etc.), effectue des dépenses de fonctionnement (eau, électricité, etc.) ;
- elle crée des emplois et génère de l'activité économique lorsque ses employés effectuent des dépenses sur le territoire ;
- elle attire des usagers susceptibles de consommer dans les commerces alentours ;
- l'ensemble de ces activités génère des rentrées fiscales.

Le premier niveau d'analyse consiste en une étude complète du budget de la bibliothèque, afin

¹⁶ <<http://www.libvalue.org/about/toolkit>>

d'identifier ses dépenses directes (salaires, achats de biens et de services) et ses ressources. Le deuxième type de dépenses à prendre en compte correspond aux dépenses des usagers. Le troisième cercle de dépenses est celui des clients de l'institution : par exemple, si celle-ci pratique la location d'espaces, les dépenses de l'entreprise locataire (traiteur, réception, etc.) qui n'apparaissent pas au budget de la bibliothèque, sont prises en compte. L'étude d'impact économique suppose donc que puissent être réunies des données que ne possède pas la bibliothèque. Elles doivent être collectées auprès d'autres acteurs économiques du territoire ou sollicitées par un questionnaire auprès des usagers et des entreprises clientes – sans minimiser la difficulté que représente cette collecte.

Plusieurs précautions méthodologiques sont par ailleurs nécessaires à la mise en œuvre d'une étude d'impact économique. Il est souvent difficile d'établir un rapport de causalité entre la visite à la bibliothèque et l'activité économique locale. L'étude de la Fesabid souligne qu'environ la moitié des déplacements à la bibliothèque est couplée à un autre déplacement dont l'objectif est de faire des courses ou de rencontrer des amis ; ces visites génèrent alors en moyenne 15,50 € de dépenses dans les environs de la bibliothèque publique et 16,45 € dans l'environnement de la BU. Chaque année, selon cette étude, 1,3 milliards € de dépenses (achats, consommation dans les bars et cafés, etc.) seraient effectuées à l'occasion de visites à la bibliothèque dans le secteur des établissements. Cependant, pour une bonne interprétation de ces chiffres, la principale motivation du déplacement devrait être précisée : si l'utilisateur est venu dans la zone dans un autre but que celui d'aller à la bibliothèque, alors la dépense qu'il effectue n'est pas *générée par* la bibliothèque. Ce point doit être vérifié afin d'éviter un biais dans l'analyse. En complément, il faudrait aussi vérifier que le choix de venir à la bibliothèque n'a pas d'impact négatif sur d'autres acteurs économiques de la zone, par exemple les cinémas.

Par ailleurs, les dépenses des usagers devraient correspondre à des injections dans l'économie de la zone nettes des injections locales¹⁷. Les résidents de la collectivité financent la bibliothèque par l'impôt. L'impact économique positif de l'institution est lié aux dépenses des visiteurs non-résidents, compris dans un sens large – bénévoles, intervenants, salariés ne résidant pas dans la commune, etc. Ce critère limite essentiellement l'analyse des dépenses aux usagers des bibliothèques de recherche et d'enseignement et des bibliothèques dotées de fonds rares ou installées dans des bâtiments prestigieux susceptibles d'attirer des touristes. La norme 16439 réserve donc l'étude d'impact aux seules bibliothèques susceptibles d'attirer un public de visiteurs qui souhaitent passer plusieurs jours à la bibliothèque et aux établissements disposant de budgets tels que leurs dépenses constituent un apport substantiel à l'économie du territoire considéré.

Outre l'impact économique direct de la bibliothèque, les études peuvent également évaluer son impact économique indirect (*indirect effects, multiplier effects*). Cette mesure repose sur le concept économique de multiplicateur, qui suppose que toute dépense auprès d'un acteur économique tiers sera réinjectée dans l'économie par cet acteur sous forme de nouvelles dépenses ou de recettes fiscales. La dépense initiale génère une nouvelle dépense dans un deuxième cercle d'acteurs (dépenses moindres en raison de l'épargne partielle de ces acteurs),

¹⁷ Nicolas, Yann, « Les premiers principes de l'analyse d'impact économique local d'une activité culturelle », *Culture méthodes*, 2007/1, p.1-8. Disponible sur le web : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-methodes-2007-2014>

puis un troisième cercle d'acteurs et ainsi de proche en proche jusqu'à épuisement, l'impact s'atténuant à chaque fois. Compte-tenu de la technicité de cette méthode d'analyse, il est absolument nécessaire de s'adjoindre les compétences d'un économiste pour la mettre en œuvre.

On voit tout le profit qui peut être tiré d'analyses du retour sur investissement ou de l'impact économique des bibliothèques. Ces analyses peuvent être des outils intéressants à mobiliser dans une perspective d'argumentation face aux baisses des budgets des institutions ou tout simplement pour démontrer l'efficacité du service public. Pourtant, cette communication comporte aussi quelques risques : car dès lors que la question de l'impact économique de la bibliothèque est posée, celle de son coût d'opportunité l'est également¹⁸. Or, même si l'institution culturelle a un impact positif, elle risque d'avoir un impact moins positif que d'autres équipements publics – un stade, par exemple. L'argument économique peut alors se retourner contre la bibliothèque : une fois surmontés tous les écueils méthodologiques de l'enquête, la diffusion des résultats reste ainsi à manier avec prudence.

4.3 Exemples d'études étrangères

4.3.1 Étude sur la valeur économique des bibliothèques au Danemark : *The economic value of public libraries*

Cette étude danoise se concentre sur la valeur économique des bibliothèques. L'objectif poursuivi est de mettre en avant leur contribution au développement économique, non pas en tant qu'entités indépendantes, mais plutôt en termes de contribution. L'étude s'appuie explicitement sur la norme ISO 16439 et privilégie volontairement les méthodes relatives à la valeur des services et calcul du retour sur investissement en excluant la mesure de l'impact économique direct des bibliothèques. L'étude a été financée par l'association des bibliothèques danoises et par le fond pour le développement culturel du Danemark. Elle a été menée par le think tank *Libraries of the future*.

Puisque les 500 bibliothèques danoises sont les équipements culturels les plus visités, il s'agit dans cette étude de déterminer plus précisément la valeur économique de cette situation. Le principal résultat de l'étude montre que les Danois attribuent une valeur de 4 milliards de couronnes danoises aux bibliothèques alors qu'ils ne les financent qu'à hauteur de 2,5 milliards. Ces lieux sont perçus, même par 60% de ceux qui ne les fréquentent pas, comme des équipements incontournables pour l'accès à l'information et aussi pour l'exercice d'une citoyenneté active. Même si le nombre de prêts a diminué ces dernières années, la fréquentation globale a augmenté, faisant des bibliothèques de véritables espaces communs. Ainsi, 36% des populations qui ne sont pas d'origine danoise fréquentent les bibliothèques alors qu'elles ne représentent que 25% de la population globale. Les principales raisons de ces visites ne sont pas l'accès aux collections mais l'usage convivial du lieu et des services.

¹⁸ The economic value of public libraries Prepared by Copenhagen Economics for the Danish Think Tank Libraries of the Future with support from the Danish Agency for Culture's development funds for public and school libraries and the Danish Library Association Authors: Christian Jervelund, Partner Anders Oskar Kjøller-Hansen, Economist Jossi Steen-Knudsen, Economist Johanne Jørgensen, Analyst <www.fremtidensbiblioteker.dk>

Pour autant, ce “consentement à payer” pour les bibliothèques ne reflète pas leur vraie valeur économique. Les résultats mettent en évidence que les bibliothèques contribuent au PIB du pays à hauteur de 2 milliards de couronnes, soit 0.1% du PIB. Cette mesure ne permet pas de prendre en compte les bénéfices culturels et sociaux des bibliothèques mais bien leur contribution à un indicateur de prospérité économique.

Les impacts économiques des bibliothèques par leur contribution aux politiques publiques éducatives sont mesurés selon les préconisations de la norme. Il est établi dans cette étude trois corrélations clés pour le démontrer :

- les bibliothèques contribuent à élever les compétences de lecture des enfants ;
- des compétences en lecture élevées permettent un meilleur niveau d'éducation ;
- un meilleur niveau d'éducation a des effets économiques positifs.

La transition numérique est également favorisée par les bibliothèques par des économies de dépenses publiques (ex : moins de courriers papier envoyés) et de bénéfices privés (ex : temps gagné à utiliser des services en ligne) estimés entre 100 et 200 millions de couronnes par an. 50 000 Danois améliorent leurs compétences informatiques grâce aux bibliothèques chaque année. Les auteurs de l'étude précisent bien que même si ces chiffres sont impressionnants, il ne faut pas pour autant en tirer la conclusion que les bibliothèques seraient les organismes les plus efficaces pour accompagner la transition digitale.

On voit bien ici la nécessité d'articuler un impact quantifiable à un objectif de politique public (les bibliothèques ont-elles comme mission officielle de remplir ce rôle?) et une mesure de la qualité du service rendu (quand elles le font, sont-elles efficaces?).

4.3.2 Etude d'impact économique de la bibliothèque publique de Toronto

La bibliothèque publique de Toronto a publié en décembre 2013 l'étude *So Much More: The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto*. Réalisée en réponse à une commande conjointe du conseil d'administration et de la Ville, cette étude analyse l'impact économique du réseau de lecture publique de la ville de Toronto, à la fois du point de vue de la valeur des services offerts à l'utilisateur et des retombées économiques directes et indirectes de sa présence sur le territoire. L'objectif est clair – même s'il n'est pas ouvertement énoncé : démontrer la valeur économique de la bibliothèque, au regard de son coût, avec de nombreux graphiques pour illustrer le propos.

La valeur du service, qualifiée de « bénéfice tangible direct », est essentiellement mesurée par rapport au prix de services équivalents dans le secteur marchand. De ce point de vue, plus la bibliothèque est ouverte, plus elle rend de services et plus elle génère de valeur.

L'impact économique (indirect), désigné comme le « bénéfice tangible indirect », est calculé sur la base des dépenses de l'institution et de son personnel avec l'application d'un multiplicateur. Ce volet ne laisse pas de questionner sur le plan méthodologique, notamment en raison de la prise en compte des dépenses des agents de la bibliothèque domiciliés à Toronto

: 135 millions de dollars canadiens. On s'interroge sur une surévaluation de l'impact économique de la bibliothèque.

Les bénéfices tangibles directs et indirects des bibliothèques sont ensuite cumulés pour calculer le retour sur investissement. Les résultats sont très significatifs, bien que variables selon la méthode de valorisation choisie. Au total, l'impact économique de la bibliothèque de Toronto est estimé entre 612 millions de dollars canadiens et 1 389 millions de dollars canadiens, selon l'abattement appliqué sur la valeur du document prêté (valeur égale ou réduite de 80 % par rapport au prix du document chez un distributeur) et selon le multiplicateur choisi pour l'estimation de l'impact économique indirect (de 1,4 à 2). Par référence à la valeur moyenne entre ces deux hypothèses, la valeur du service rendu à l'habitant est évaluée à 5,63 dollars canadiens pour chaque 1 dollar canadiens investi. Pour la ville de Toronto, le retour sur investissement est de 463 %, lorsqu'on rapporte la somme de la valeur des services et de l'impact économique de la bibliothèque à son coût. Cependant, l'addition des bénéfices tangibles directs et indirects, résultant d'analyses se situant sur des plans très différents, questionne sur la crédibilité du résultat final.

Enfin, l'étude invite à ne pas oublier les « bénéfices intangibles » de la bibliothèque : formation tout au long de la vie, amélioration de la qualité de vie, soutien à l'emploi, etc., et met en avant le travail de proximité des annexes de quartiers. Si cette dernière partie réintroduit véritablement la dimension de la spécificité du service public, qui ne peut être uniquement évalué à l'aune de son apport économique, elle demeure la moins fouillée du rapport.

4.3.3 Etude d'impact économique de la bibliothèque de l'Université de Syracuse (NY)

Cette étude fait partie de la phase III du projet LibValue¹⁹ dont l'intitulé développé est «*Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries*». Il s'agit d'un programme d'une durée de trois ans financé par l'Institute of Museum and Library Services (IMLS) dont l'objectif est de définir et de mesurer les différentes façons dont les bibliothèques universitaires créent de la valeur grâce aux actions déployées favorisant la réalisation des missions fondamentales des universités.

En 2006, l'université de l'Illinois (UIUC) en partenariat avec Elsevier a conduit une étude de retour sur investissement qui a servi de socle à la phase I du projet LibValue. Il s'agissait d'étudier le budget de la bibliothèque, les revenus correspondants aux subventions aux enseignants, et de mener des enquêtes auprès du corps professoral des facultés afin de mesurer le retour sur investissement en termes de valeur globale des subventions reçues. En 2008, l'étude a été déployée dans huit institutions implantées dans huit pays différents (Phase II). En 2009, le programme LibValue est né. La recherche s'est concentrée sur l'évaluation des résultats en relation avec l'enseignement et l'apprentissage, la recherche, l'investissement social et professionnel et l'engagement du public.

Cette étude, menée en 2011, porte spécifiquement sur le retour sur investissement de la bibliothèque de l'université de Syracuse. Cette université de l'Etat de New York compte

¹⁹ <<http://www.libvalue.org/home>>

21 029 étudiants et 1 013 membres du corps professoral ou enseignant. Enseignants et étudiants ont été interrogés au cours d'une période de forte fréquentation de la bibliothèque. Il leur était demandé ce qu'ils étaient prêts à payer et à donner en argent et en temps pour obtenir des services identiques à ceux de la bibliothèque dans l'hypothèse où elle n'existerait plus. Une moyenne de la valeur des services offerts a été calculée à partir des réponses. Les répondants devaient également préciser la fréquence de leurs visites (physiques et virtuelles) en bibliothèque au cours des 30 derniers jours. Les résultats ont montré que les étudiants utilisent plus souvent la bibliothèque (ils utilisent en moyenne 2h30 la bibliothèque physique et 1h les ressources en ligne) que les enseignants (qui l'utilisent une heure seulement au total) mais que ces derniers avaient un usage intensif des articles de revues et des livres.

La bibliothèque doit déterminer quels services et biens publics elle doit proposer en fonction de l'évaluation de leur valeur estimée par les usagers eux-mêmes. Dans le même temps, l'administration de l'université doit déterminer quel budget investir dans la bibliothèque sur la base de la valeur des biens et services publics qu'elle offre. Le retour sur investissement de la bibliothèque universitaire repose sur l'estimation de la valeur totale de ces produits et services divisé par leur coût. Cependant, il ne faut pas négliger que la valeur d'un service comprend non seulement sa valeur économique mais également sa valeur sociétale et environnementale. Au titre de la valeur environnementale, on peut citer la mise à disposition à distance de ressources dématérialisées qui épargne des dépenses environnementales telles que l'impression papier, le transport, etc. La valeur sociétale recouvre tout ce qui, par le rayonnement de la bibliothèque, profite à l'ensemble de la communauté qui s'y rapporte.

L'étude aboutit à un tableau chiffré très détaillé sur le nombre moyen de visites pour les deux sous-populations étudiées (étudiants et enseignants) ; le nombre d'articles (papier et en ligne) lus/imprimés/photocopiés en moyenne par visite physique et virtuelle (en moyenne : 1,29 articles papier consultés puis lus et 1,02 articles en ligne par visite physique et par enseignant contre 0,55 pour les articles papier et 1,46 pour les articles en ligne pour les étudiants) ; idem pour les livres (en moyenne : 2,12 livres consultés puis lus par visite et par enseignant contre 1,12 pour les étudiants). Ont été également mesurés : les interactions avec le personnel de la bibliothèque ; la présence aux formations délivrées par la bibliothèque ; l'usage de la bibliothèque pour tout autre usage que les collections ou les formations.

A l'issue de ces travaux et sur la base d'un coût de 70\$ l'heure d'un enseignant et de 10\$ l'heure d'un étudiant, l'étude répond à la question « Combien de temps et d'effort faudrait-il pour obtenir les mêmes ressources que celles offertes par la Bibliothèque ? » par les valeurs suivantes pour chaque visite en personne : 168,73 minutes et 66,67\$ en moyenne pour les enseignants et 34,52 minutes et 5,31\$ pour les étudiants ; et aux suivantes pour chaque visite virtuelle : 94,37 minutes et 30,39\$ en moyenne pour les enseignants et 32,41 minutes et 13,14\$ pour les étudiants.

Finalement, ces chiffres rapportés au nombre moyen de visites des deux sous-populations, on arrive à la conclusion qu'au total, la bibliothèque universitaire fournit chaque année l'équivalent de 70,2 millions \$ en valeur de temps et d'argent pour son public de professeurs et d'étudiants. En 2010-2011, l'année de l'enquête, le budget annuel de la bibliothèque ayant été de 17,0 millions \$, cela correspond à un retour sur investissement de 4,13 : 1, ou une valeur

économique de 4,13\$ est retourné à l'université pour chaque dollar alloué à la bibliothèque ($4,013 = 70,2 / 17,0$).

5. Conclusion

Evaluer l'impact des bibliothèques aussi bien dans leur dimension sociétale qu'individuelle ou économique relève d'une grande ambition à la mesure des enjeux de notre époque, qui serait marquée selon l'expression de Florence Jany-Catrice, enseignant-chercheur à l'université de Lille 1, par « le glissement de l'Etat social à l'Etat néo-libéral devenu prestataire de services »²⁰.

Dans son ouvrage, cette auteure souligne la difficulté à appliquer aux services les techniques de mesure issues du monde de l'industrie. Les rédacteurs de la norme ISO 16439 eux-mêmes en sont conscients et estiment que c'est bien le croisement des différentes approches et méthodes préconisées dans la norme qui pourrait être fécond.

Les membres de la commission recommandent un usage conjoint des normes 2789, 11620 et 16439. Ces normes complémentaires permettent la mise en œuvre de mesures précises à la fois quantitatives et qualitatives et surtout incitent aux comparaisons entre établissements à partir de données fiables.

Au-delà, on peut légitimement penser que l'évaluation des bibliothèques va elle aussi bénéficier du mouvement global vers les méga données (*big data*) et que la baisse du coût de stockage et d'analyse de grandes masses de données permettra dans un avenir proche de développer des modèles d'analyse permettant d'orienter l'action de manière plus précise.

Le développement des méga données pourrait dans un avenir proche permettre de concentrer les démarches d'évaluation vers l'analyse de données existantes en masse avec l'objectif d'en tirer du sens. Si cela peut constituer une opportunité dans certains cas, il convient de garder à l'esprit que des démarches qualitatives doivent demeurer et que la recherche de modèles d'évaluation voire de modèles prédictifs ne doivent en aucun cas amener à faire passer la mesure avant la définition d'objectifs politiques... La facilité de production et d'analyse de données observées ne doit pas amener à les privilégier par rapport aux données sollicitées qui constituent une part non négligeable des mesures préconisées par la norme. L'évaluation et la mesure des impacts sociétaux doivent dans tous les cas s'articuler à des objectifs de politiques publiques.

Les rédacteurs de ce livre blanc aimeraient avoir convaincu les tutelles de s'engager dans des études de diverses natures. Les approches économiques risquent de séduire mais pourront-elles réellement éviter l'amenuisement de l'intérêt porté aux bibliothèques ?

Ne devons-nous pas entendre ces propos d'Albert Ogien²¹, sociologue, directeur de recherche au CNRS, analysant les effets de la quantification : « plus la quantification couvre la totalité de l'action de l'Etat, plus elle accroît le décalage entre la manière de penser le politique et la

²⁰ Florence Jany-Catrice. La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ? Presses universitaires du Septentrion, 2012. p. 137.

²¹ Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public : conférences-débats organisées par le groupe Sciences en questions à l'Inra en 2012 le 24 janvier à Rennes et le 14 février à Paris / Albert Ogien ; [préface de Raphaël Larrère]. Éd. Quae, coll. « Sciences en questions », 2013.

démocratie qui est celle des gouvernants – qui n’envisagent plus leur action qu’à l’aune de ses résultats – et celle des citoyens – au moins de ceux qui continuent à défendre le principe selon lequel un Etat de droit doit garantir l’égal accès de tous à ces biens publics que sont la santé, l’éducation, le travail, le logement, la retraite, la justice ou la sécurité. Un décalage d’autant plus sensible que la crise du financement des Etats se traduit par une lente et constante restriction des conditions d’accès à ces biens. »

La question de l’impact sociétal des bibliothèques est posé au travers de leur contribution à faire vivre la liberté, à promouvoir l’égalité, la justice, l’intégration sociale. Au-delà des démarches et méthodes préconisées par la norme, la question de l’impact des politiques publiques peut-elle faire abstraction d’un débat à l’échelle de la société sur ce qui fonde la légitimité de l’existence des bibliothèques comme bien commun producteur de lien social et rouage d’une société démocratique ?

6. Glossaire

Contingent valuation : **évaluation contingente**. Méthode d'assignation d'une valeur (d'un prix) à des biens ou des services publics par les habitants ou usagers.

Cost-benefit analysis : **analyse coûts-bénéfices**. Méthode d'évaluation des coûts (d'un projet, d'un établissement) au regard des bénéfices (économiques).

Direct impact : **impact direct**.

Economic impact : **impact économique**. Activités économiques générées par l'existence de la bibliothèque.

Gap analysis : **analyse de l'écart**.

Inferred evidence : **données induites** des statistiques habituellement collectées par la bibliothèque pour sa gestion ou de la satisfaction interrogée au travers d'enquêtes régulières.

Observed evidence : **données observées** via des enquêtes d'observation de type "ethnologique".

Return on investment (ROI) : **retour sur investissement**. Rapport entre le coût (investissement, fonctionnement) et les bénéfices (impact économique, valeur des services) de la bibliothèque.

Solicited : **données sollicitées** via des questionnaires ou des entretiens.

7. Bibliographie

- [1] ISO 5127:2001, Information and documentation — Vocabulary.
- [2] ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- [3] ISO 11620:2014, Information and documentation — Library performance indicators.
- [4] ISO 20252:2012, Market, opinion and social research — Vocabulary and service requirements.
- [5] ACRL. Association of College and Research Libraries. Information literacy competency standards for higher education, 2000. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>>.
- [6] Aerni S.E., & King D.W. Contingent valuation of libraries including examples from academic, public and special libraries. In: Proceedings of the Library Assessment Conference, Charlottesville, Virginia, 2007, pp. 417 – 424.
- [7] AMERICAN ASSOCIATION FOR SCHOOL LIBRARIANS. AASL standards for the 21st- century learner, 2007. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.ala.org/aasl/guidelinesandstandards/learningstandards/standards>>.
- [8] Becker S. et al. 2010), Opportunity for all: how the American public benefits from Internet access at U.S. libraries. Washington, DC, Institute of Museum and Library Services, 2010. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.imls.gov/assets/1/AssetManager/OpportunityForAll.pdf>>.
- [9] Blanck S. Was sind uns unsere Bibliotheken wert? Diskussion von Impact und Outcome am Beispiel einer Marktwert-Studie an öffentlichen Bibliotheken in Berlin. Diplomarbeit FH Potsdam, 2005.
- [10] Bowles-Terry M. Library instruction and academic success: a mixed methods assessment of a library instruction program. Evidence Based Library and Information Practice, 7(1) 2012. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/12373/13676>>.
- [11] Broady-Preston J., & Williams T. Using information to create business value: City of London legal firms, a case study. In: Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 2003, pp.150 – 155.
- [12] Bruce Kingma & Kathleen McClure, Lib-Value: Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries, Phase III: ROI of the Syracuse University Library. College & Research Libraries. vol. 76 no. 1 63-80, January 2015.

- [13] Bundy A. ed. Australian and New Zealand Information Literacy Framework: principles, standards and practice. Australian and New Zealand Institute for Information Literacy. 2004 [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.literacyhub.org/documents/InfoLiteracyFramework.pdf>>.
- [14] COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources). COUNTER code of practice for journals and databases: Release 4, 2012. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <http://www.projectcounter.org/code_practice.html>.
- [15] Cox B., & Jantii M. Capturing business intelligence required for targeted marketing, demonstrating value, and driving process improvement. Research Online, 2012. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://ro.uow.edu.au/asdpapers/242/>>.
- [16] Danuta A. Nitecki, Eileen G. Abels, Exploring the cause and effect of library value, Performance Measurement and Metrics, Vol. 14 Iss: 1, pp.17 – 24. 2013.
- [17] The economic value of public libraries Prepared by Copenhagen Economics for the Danish Think Tank Libraries of the Future with support from the Danish Agency for Culture's development funds for public and school libraries and the Danish Library Association Authors: Christian Jervelund, Partner Anders Oskar Kjøller-Hansen, Economist Jossi Steen-Knudsen, Economist Johanne Jørgensen, Analyst. Disponible sur le web : <www.fremtidensbiblioteker.dk>.
- [18] eLENE-TEACHING AND LEARNING CENTRE. Self-assessment instrument for students, 2008. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.elene-tt.net/>>.
- [19] eVALUED Toolkit, Student diary. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <http://www.evalued.bcu.ac.uk/tools_archive/impact/index.htm>.
- [20] FESABID, « The Economic and Social Value of Information Services Libraries ». Disponible sur le web : <http://www.fesabid.org/documentos/economic_social_value_information_service_libraries.pdf>.
- [21] Foster K. Libraries and student retention: some thoughts about the issues and an approach to evaluation. SCONUL 28, 2003, pp. 12 - 16. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/28/ART5.PDF>>.
- [22] Giappiconi, Thierry, Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque, Bulletin des Bibliothèques de France, n°3, 2008.
- [23] Giappiconi, Thierry, Manuel stratégique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires, Éditions du Cercle de la Librairie, 2001.
- [24] Giappiconi, Thierry, Performance Measurement and Management Strategy: A public library perspective from France. Dans : Proceeding of the 2nd Northumbria International

Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, 7 to 11 September 1997. University of Northumbria at Newcastle/British library, 1998. ISBN 0906 433 30 4.

- [25] Greer A., Watson L., Alom M. Assessment of learning outcomes: a measure of progress in library literacy. *Coll. Res. Libr.* 1991, 52 pp. 201–203.
- [26] Greffe Xavier, « The Economic impact of the Louvre », *The Journal of Arts Management, Law, and Society*, vol. 41, n°2, 2011, p.121-137.
- [27] Griffiths J .M. & King D.W. Libraries: the undiscovered national resource. In: *The value and impact of information*. Bowker Saur, London, 1994, pp. 79–116.
- [28] Holt G .E. Elliott D., Moore A. Placing a value on public library services. *Public Libraries* 38, 1999, pp. 89 - 108. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm>>.
- [29] Hurst S., & Leonard J. Garbage in, garbage out: the effect of library instruction on the quality of students' term papers. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 8 (1), 2007. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n01/hurst_s01.htm>.
- [30] Imholz S., & Arns J.W. Worth their weight: an assessment of the evolving field of library valuation. *Americans for Libraries Council*, 2007. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.ila.org/advocacy/pdf/WorthTheirWeight.pdf>>.
- [31] Jany-Catrice, Florence. *La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ?* Presses universitaires du Septentrion, 2012.
- [32] LASER FOUNDTION. Libraries impact project, July 2005. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.bl.uk/aboutus/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>>.
- [33] MAINE STATE LIBRARY. Library use value calculator. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>>.
- [34] Martin Prosperity Institute, « So Much More: The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto ». Disponible sur le web : <http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf>.
- [35] MASSACHUSETTS SCHOOL LIBRARY ASSOCIATION. Recommended standards for preK –grade 12 information literacy skills, 2009. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://maschoolibraries.org/dmdocuments/MSLAStandards2.pdf>>.
- [36] Mezick E.M. Return on investment: libraries and student retention. *J. Acad. Librariansh.* 2007, 33 (5) pp. 561–566.

- [37] Middleton A. An attempt to quantify the quality of student bibliographies. *Performance Measurement and Metrics*. 2005, 6 (1) pp. 7–18.
- [38] Morris A., Hawkins M., Sumsion J. Value of book borrowing from public libraries: user perceptions. *J. Librarian. Inform. Sci.* 2001, 33 (4) pp. 191–198.
- [39] NATIONAL STATISTICAL SERVICE. AUSTRALIA. Sample size calculator. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.nss.gov.au/nss/home.nsf/pages/Sample+Size+Calculator+Description>>.
- [40] Nicolas, Yann, « Les premiers principes de l'analyse d'impact économique local d'une activité culturelle », *Culture méthodes*, 2007/1, p.1-8. Disponible sur le web : <<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-methodes-2007-2014>>.
- [41] Norlin E., & Winters C.M. Usability testing for library websites: a hands-on guide. American Library Association, Chicago, 2002.
- [42] Oakleaf, M. (2010). *The Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. Association of College and Research Libraries. Disponible sur le web : <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/val_report.pdf>.
- [43] Ogien, Albert. Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public : conférences-débats organisées par le groupe Sciences en questions à l'Inra en 2012 le 24 janvier à Rennes et le 14 février à Paris. Quae, coll. « Sciences en questions », 2013.
- [44] Papin Dominique, *Impact des bibliothèques sur la réussite des étudiants – survol de la littérature récente*. Université du Québec, 2016. Disponible sur le web : <<https://tribuneci.wordpress.com/2016/01/12/impact-des-bibliotheques-sur-la-reussite-des-etudiants-survol-de-la-litterature-recente/>>.
- [45] PEABODY INSTITUTE LIBRARY OF DANVERS. Information Literacy Toolkit for Teens. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://www.danverslibrary.org/infolit/infolittoolkitteens2.html>>.
- [46] Poll R., & Payne P. Impact measures for libraries and information services. *Libr. Hi Tech*. 2006, 24 (4) pp. 547–562.
- [47] PROJECT SAILS. Standardized Assessment of Information Literacy Skills. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<https://www.projectsails.org/>>.
- [48] Pung C., Clarke A., Patten L. Measuring the economic impact of the British Library. *New Review of Academic Librarianship*. 2004, 10 (1) pp. 79–102.
- [49] Ray Lyons & Keith Curry Lance, Outputs, outcomes, & other data. *Library Journal*. November 3, 2014. Disponible sur le web :

<<http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>>.

- [50] Ross J.A. The reliability, validity and utility of self-assessment. *Research & Evaluation* 11 (10), 2006, pp. 1 - 13. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <<http://pareonline.net/pdf/v11n10.pdf>>.
- [51] Saunders L. Regional accreditation organizations' treatment of information literacy: definitions, collaboration and assessment. *J. Acad. Librariansh.* 2007, (May) pp. 317–326.
- [52] SCONUL, Society of College, National and University Libraries. The Seven Pillars of Information Literacy. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/seven_pillars.html>.
- [53] Stone G., Pattern D., Ramsden B. The Library Impact Data Project: hit or miss or maybe? In: 9th Northumbria International Conference of Performance Measurement in Libraries and Information Services, 2011, pp.385 – 390.
- [54] Streatfield D. Getting at the impact of services. In: *Value and impact studies: getting the benefit*, (Brewer S. ed.). Capital Planning Information, Loughborough, 2002, pp. 37–42.
- [55] Tenopir Carol, *University Investment in the Library, Phase II: An International Study of the Library's Value to the Grants Process* (San Diego: Elsevier LibraryConnect, 2010).
- [56] Tenopir C. et al. Measuring value and return on investment of academic libraries. *Serials.* 2010, 23 pp. 182–190.
- [57] TNS GALLUP. *Befolkningens vurdering av folkebibliotekene*, Oslo: ABM-utvikling, 2003.
- [58] Tuñon J., & Brydges B. Improving the quality of university libraries through citation mining and analysis using two new dissertation bibliometric assessment tools, 71st IFLA Oslo, 2005. [consulté le 31 janvier 2013]. Disponible sur le web : <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon_Brydges.pdf>.